

PENGARUH VARIABEL DEMOGRAFI TERHADAP PERILAKU MENGELUH KONSUMEN PENGGUNA JASA INDUSTRI *CENTRAL* LAUNDRY DI KOTA DENPASAR

**I Wayan Fajar Okta Perdana¹
I Putu Gde Sukaatmadja²**

¹Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Udayana (Unud), Bali, Indonesia
e-mail: fajaroctaperdana@gmail.com

²Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Udayana (Unud), Bali, Indonesia

ABSTRAK

Tujuan dari penelitian ini adalah mengetahui pengaruh demografi terhadap perilaku mengeluh konsumen pengguna jasa industri *central laundry* di Kota Denpasar. Penelitian ini menggunakan riset kualitatif yaitu dengan menggunakan kuesioner terhadap 100 responden. Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis deskriptif dan *chi square*. Ditemukan hasil bahwa karakteristik usia, pendapatan, tingkat pendidikan memiliki hubungan yang signifikan dengan perilaku keluhan konsumen pada layanan jasa industri *central laundry* laundry, di mana usia lebih dari 25 tahun, pendapatan tinggi, pendidikan tinggi, dan konsumen yang berjenis kelamin perempuan cenderung untuk menyampaikan keluhannya pada jasa *central laundry* tetapi tidak melakukan tindakan apapun. Selanjutnya, perbedaan antara konsumen laki-laki dan perempuan di mana konsumen yang berjenis kelamin laki-laki lebih memilih melakukan aksi pribadi.

Kata Kunci : Usia, Jenis Kelamin, Tingkat Pendidikan, Tingkat Pendapatan, Perilaku Mengeluh

ABSTRACT

The purpose of this study was to determine the influence of demographic on consumer complaining behavior central laundry service user industry in the city of Denpasar. This study used a qualitative research using questionnaires to 100 respondents. Data analysis techniques used in this research is descriptive analysis and chi square. It was found that the characteristics of age, income, education level had a significant relationship with the consumer complaint behavior in service, laundry services, where more than 25 years of age, high income, high education, and consumers who are female tend to submit complaints on services central laundry but did not take any action. Furthermore, the difference between male consumers and women in which consumers are the male sex preferring personal action.

Keywords : Age, Gender, Education Level, Income Level, Complaining Behavior

PENDAHULUAN

Dengan semakin padatnya aktivitas masyarakat, membuat warga sedikit mempunyai waktu luang untuk melakukan proses mencuci dirumah meskipun sudah memiliki mesin cuci, mereka lebih memilih membawa pakaiannya ke *laundry*, mereka pun tidak takut membayar jasa tersebut dengan harga mahal untuk mendapatkan pakaian mereka lebih bersih, cepat, dan wangi. Selain dapat mengefisienkan waktu, pebisnis jasa *laundry* sekarang juga menawarkan proses pencucian sehari jadi atau bahkan hanya dalam beberapa jam saja dan masih banyak-banyak program *laundry* yang dapat menguntungkan para konsumen. Berikut ini adalah jumlah jasa *central laundry* yang dikeluarkan Dinas Perijinan Kota Denpasar Tahun 2013 berdasarkan kecamatan.

Tabel 1 Jumlah Industri *Central Laundry* yang Dikeluarkan Dinas Perijinan Kota Denpasar Berdasarkan Kecamatan

Tahun	Kecamatan	Nama Perusahaan	Total
2013	Denpasar Utara	- Alam Sari Laundry	1
	Denpasar Barat	-	-
	Denpasar Selatan	- Irbana Laundry - CV. Eclat Bali Cemerlang - CV. Eclat Bali Cemerlang 2	3
	Denpasar Timur	- Lucky Laundry - PT. Royal Professional Cleaners - Lucky Laundry 2	3
Jumlah			7

Sumber : Dinas Perijinan Kota Denpasar, 2014

Para pelaku bisnis di jasa industri *central laundry* ini bisa saja menatap kemajuan perusahaan dengan optimis dengan perkembangan ekonomi yang sangat mempengaruhi perilaku pengguna jasa ini. Akan tetapi bila pelaku bisnis di bidang *laundry* ini tidak memberikan layanan dan kualitas yang tidak sesuai

dengan apa yang ditawarkan maka hal tersebut akan menjadi *boomerang* yang akan menghancurkan usaha mereka tersebut yang berdampak pada kepuasan pelanggan. Ketidakpuasan dalam bisnis jasa merupakan hal yang wajar terjadi, tetapi akan menjadi permasalahan yang serius jika tidak ditangani secara cepat (Winarni dan Hardjanti, 2007). Penanganan keluhan yang baik, dapat berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan dan dapat menjadi sebuah diferensiasi dari perusahaan lain yang menawarkan jasa yang sama (Hakimah, 2010). Komplain pelanggan sangat jamak terjadi di Indonesia, khususnya di Bali. Perilaku konsumen dipengaruhi oleh berbagai faktor, diantaranya faktor geografis, demografis, psikologis, psikografis, dan sosial budaya (Sciffman dan Kanuk, 2008: 42). Keluhan biasanya muncul ketika ada jarak antara apa yang dijanjikan kepada konsumen dengan realitas yang diterima oleh mereka. Hal ini merupakan persoalan yang muncul ketika realitas tidak sesuai dengan ekspektasi pelanggan. Konsumen mungkin menggunakan cara-cara seperti menyampaikan informasi getok tular yang negatif untuk mengembalikan citra dirinya itu (Suprpti, 2010: 289).

Menurut Artanti dan Ningsih (2010) kualitas jasa memiliki hubungan yang erat dengan kepuasan dan loyalitas pelanggan. Menangani konsumen yang komplain sama pentingnya dengan mengetahui bagaimana menyambut konsumen baru. Pada era ini, mempertahankan pelanggan bukanlah hal yang mudah, pada persaingan bisnis yang semakin ketat. Setiawan dan Ukudi (2007) menyatakan bahwa ketatnya persaingan bisnis merupakan suatu hal yang harus diwaspadai oleh seorang manajer sehingga loyalitas pelanggan dapat dipertahankan dengan

baik. Oleh karena itu, kualitas layanan harus ditingkatkan agar konsumen merasa puas dan mempertahankan loyalitas pelanggan (Nilasari dan Yoestini, 2012). Perilaku keluhan konsumen (*consumer complaint behavior*) adalah istilah yang mencakup semua tindakan konsumen yang berbeda bila mereka merasa tidak puas dengan suatu pembelian (Mowen dan Minor, 2002:101). Pelanggan yang komplain atau menyampaikan keluhan memiliki karakteristik tertentu seperti pendidikan yang lebih baik, pendapatan yang lebih tinggi, dan keterlibatan sosial yang lebih besar telah memberikan mereka kepercayaan diri, pengetahuan, dan motivasi untuk berbicara ketika mereka menghadapi masalah (Metehan, 2011).

Tingkat pendidikan seseorang akan mempengaruhi nilai-nilai yang dianutnya, sehubungan dengan cara berpikir dan cara pandang terhadap suatu masalah (Hogart, 2001). Menurut Lovelock dan Wirtz (2007:393) menyatakan bahwa orang dengan keadaan sosial yang lebih tinggi, lebih mungkin menyampaikan keluhan dibandingkan dengan tingkat yang lebih rendah. Penelitian yang dilakukan oleh Yulianti dan Anzola (2009) yang mengemukakan bahwa tingkat pendidikan konsumen pengeluh secara keseluruhan dapat dikatakan berada pada level menengah ke atas karena telah menyelesaikan sekolah wajib belajar selama dua belas tahun.

Usia juga dapat menjadi salah satu faktor yang menimbulkan sikap mengeluh seseorang. Hogart (2001) menyatakan bahwa usia menentukan kematangan seseorang dalam bertindak termasuk dalam hal mengeluh ketika harapan mereka terhadap suatu produk atau jasa terpenuhi. Penelitian oleh Ngai *et al.* (2007) menunjukkan hubungan yang signifikan ditemukan antara usia dengan

perilaku keluhan konsumen. Orang-orang berusia antara 31 sampai 50 tahun cenderung menyampaikan keluhan. Tetapi, hasil yang berbeda dikemukakan oleh Yulianti dan Anzola (2009) yang menunjukkan bahwa 61,4 persen yang melakukan tindakan komplain berusia 20 sampai 40 tahun dan sisanya 38,5 persen berusia 41 sampai 65 tahun.

Jumlah pendapatan akan menggambarkan besarnya daya beli seorang konsumen (Supartono, 2007). Phau dan Sari (2004) menemukan pendapatan berpengaruh signifikan dengan perilaku keluhan konsumen. Hamzan (2013) menyatakan bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara pendapatan dengan perilaku keluhan konsumen. Rata-rata pendapatan responden yang berkisar antara Rp. 1,5 juta – Rp 30 juta per bulan yang melakukan tindakan komplain.

Pria dan wanita cenderung memiliki orientasi sikap dan perilaku yang berbeda, sebagian didasarkan pada unsur genetik dan sebagian pada praktik sosialisasi (Kotler dan Keller, 2007:305). Djamaludin dkk. (2008) menyatakan bahwa 66,7 persen responden adalah berjenis kelamin laki-laki. Berbeda dengan penelitian yang dilakukan Phau dan Baird (2008), menunjukkan dari seluruh responden sebanyak 48,1 persen adalah laki-laki dan 51,9 persen adalah perempuan dan tidak ada perbedaan yang signifikan antara pria dengan wanita pengeluh.

Hadirnya jasa *central laundry* diharapkan dapat meringankan pekerjaan individu dari kesibukan sehari-hari. Para pemilik usaha jasa *central laundry* ini tentunya harus bisa memperhatikan loyalitas para konsumennya agar bisa tetap bertahan dalam persaingan bisnis ini. Fokus penelitian ini adalah terhadap

perilaku mengeluh yang terjadi di jasa *central laundry* kelas menengah yang menerima jasa pencucian untuk rumah tangga. Tingginya persaingan di bidang bisnis jasa seperti ini menuntut pemilik *laundry* harus dapat mempertahankan konsumennya sebaik mungkin dengan cara memberikan pelayanan yang baik dan menanggapi keluhan konsumennya dengan baik. Sebelum menangani keluhan dari konsumen tersebut, mengetahui apa saja penyebab yang membuat para konsumen tersebut mengeluh dan apa saja jenis-jenis keluhan konsumen tersebut akan mempermudah langkah perusahaan untuk menangani komplain tersebut. Selain menjadi diferensiasi, pelanggan yang menggunakan jasa akan merasa terpuaskan dengan apa yang telah di berikan kepada konsumen.

Pelanggan yang komplain atau menyampaikan keluhan, memiliki karakteristik tertentu seperti pendidikan yang lebih baik untuk berbicara ketika mereka menghadapi masalah (Metehan, 2011). Yulianti dan Anzola (2009) mengemukakan bahwa tingkat pendidikan konsumen pengeluh keseluruhan dapat dikatakan berada pada level menengah ke atas yang telah menyelesaikan sekolah wajib belajar selama dua belas tahun. Hasil penelitian berbeda dikemukakan oleh Ngai *et al.* (2007) yang menunjukkan bahwa ditemukan hubungan yang signifikan antara tingkat pendidikan responden dengan perilaku keluhan konsumen.

H1 : Pendidikan berpengaruh positif dan signifikan terhadap perilaku mengeluh konsumen pengguna jasa industri *central laundry* di Kota Denpasar

Yoga dan Warmika (2013) menyatakan bahwa usia terbukti memiliki hubungan yang signifikan dengan perilaku keluhan konsumen. Penelitian oleh Ngai *et al.* (2007) menunjukkan hubungan yang signifikan ditemukan antara usia

dengan perilaku keluhan konsumen. Hubungan yang signifikan juga ditemukan oleh Phau dan Biard (2008) yang menyatakan bahwa responden yang berusia 54 tahun ke atas, berpotensi memiliki lebih banyak waktu dari pada responden yang lebih muda.

H2 : Usia berpengaruh positif dan signifikan terhadap perilaku mengeluh konsumen pengguna jasa industri *central laundry* di Kota Denpasar.

Jumlah pendapatan akan menggambarkan besarnya daya beli seorang konsumen. Pendapatan juga ditemukan memiliki hubungan dengan perilaku keluhan konsumen (Supartono, 2007). Seperti penelitian yang dilakukan Yulianti dan Anzola (2009) menunjukkan hubungan yang signifikan antara pendapatan dengan perilaku mengeluh konsumen, 55 persen responden berpendapatan lebih dari Rp 4 juta per bulan. Penelitian oleh Phau dan Sari (2004) juga menemukan pendapatan berpengaruh signifikan dengan perilaku keluhan konsumen.

H3 : Pendapatan berpengaruh positif dan signifikan terhadap perilaku mengeluh konsumen pengguna jasa industri *central laundry* di Kota Denpasar.

Jenis kelamin cukup berpengaruh terhadap perilaku mengeluh seseorang, pria dan wanita cenderung memiliki orientasi sikap dan perilaku yang berbeda (Kotler dan Keller, 2007:305). Penelitian yang dilakukan Phau dan Baird (2008) menunjukkan bahwa dari semua responden, sebanyak 48,1 persen adalah laki-laki dan 51,9 persen adalah perempuan dan tidak ada perbedaan yang signifikan antara pria dengan wanita pengeluh. Penelitian yang dilakukan oleh Bodey (2006) mengemukakan bahwa demografi menunjukkan bahwa 51 persen dari responden adalah laki-laki. Jadi laki-laki lebih mungkin untuk mengadu kepada pihak ketiga.

H4 : Jenis kelamin berpengaruh signifikan terhadap perilaku mengeluh konsumen pengguna jasa industri *central laundry* di Kota Denpasar.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini dilakukan di Kota Denpasar karena persaingan bisnis *laundry* perkotaan di Kota Denpasar sangat ketat dan perilaku keluhan konsumen ini sangat penting untuk ditangani agar para manajer dapat memperbaiki layanan yang diberikan terhadap konsumen. Adapun subjek penelitian ini adalah konsumen Kota Denpasar yang pernah menggunakan jasa industri *central laundry*. Objek dari penelitian ini adalah variabel-variabel yang mempengaruhi perilaku mengeluh konsumen pengguna jasa *central laundry* di Kota Denpasar.

Data primer yang dikumpulkan dalam penelitian ini diperoleh dari hasil kuesioner yang disebarkan kepada responden, yaitu konsumen pengguna jasa *laundry* dan data sekunder penelitian ini adalah data yang sudah lebih dahulu dikumpulkan dan dilaporkan oleh pihak lain.

Populasi dalam penelitian ini adalah konsumen yang pernah kecewa menggunakan jasa *central laundry* yang berdomisili di Kota Denpasar. Teknik pengambilan sampel yang dipilih dalam penelitian ini adalah dengan menggunakan teknik *non probability* sampling, khususnya teknik *purposive sampling*. Kriteria yang digunakan yaitu responden minimal berusia 15 tahun dan pernah merasakan ketidakpuasan atau pernah dikecewakan. Jumlah responden yang diambil dalam penelitian ini sebanyak 100 orang.

Data penelitian ini dikumpulkan dengan instrumen berupa kuesioner yang disebarkan secara langsung kepada responden. Penelitian ini menggunakan teknik analisis deskriptif dan analisis *Chi Square*.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Karakteristik responden penelitian ini dikelompokkan berdasarkan pendidikan, usia, pendapatan, dan jenis kelamin. Tabel 2 berikut menerangkan karakteristik responden berdasarkan pendidikan yang didominasi oleh responden yang berpendidikan sarjana, sedangkan responden yang paling sedikit adalah responden yang berpendidikan pascasarjana.

Tabel 2. Distribusi Responden Menurut Pendidikan

No.	Tingkat Pendidikan	Jumlah	
		Orang	Persentase
1.	SMA	25	25
2.	Diploma	19	19
3.	Sarjana	47	47
4.	Pascasarjana	9	9
Jumlah		100	100

Sumber : Data Primer, diolah pada Tahun 2014

Tabel 3 menjelaskan distribusi responden berdasarkan usia, yang menunjukkan responden berusia 26-30 tahun yang mendominasi dalam penelitian ini, sedangkan responden yang paling sedikit adalah responden yang berumur ≥ 31 .

Tabel 3. Distribusi Responden Menurut Usia

No.	Umur (tahun)	Jumlah	
		Orang	Persentase
1.	15-20	31	31
2.	21-25	19	19
3.	26-30	33	33
4.	≥ 31	17	17
Jumlah		100	100

Sumber : Data Primer, diolah pada Tahun 2014

Tabel 4 menunjukkan distribusi responden berdasarkan pendapatan dan diperoleh hasil bahwa responden yang memiliki pendapatan > Rp 2 – 2,5 Juta mendominasi dalam penelitian ini, sedangkan responden yang paling sedikit adalah responden yang berpendapatan > Rp. 3 juta

Tabel 4. Distribusi Responden Menurut Pendapatan

No.	Pendapatan	Jumlah	
		Orang	Persentase
1.	Rp 1,5 – 2 Juta	13	13
2.	> Rp 2 – 2,5 Juta	59	59
3.	> Rp 2,5 – 3 Juta	17	17
4.	> Rp 3 Juta	11	11
Jumlah		100	100

Sumber : Data Primer, diolah pada Tahun 2014

Tabel 5 menjelaskan distribusi responden berdasarkan jenis kelamin, yang menunjukkan responden berjenis kelamin laki-laki lebih banyak daripada responden berjenis kelamin perempuan.

Tabel 5. Distribusi Responden Menurut Jenis Kelamin

No.	Jenis Kelamin	Jumlah	
		Orang	Persentase
1.	Laki-laki	60	60
2.	Perempuan	40	40
Jumlah		100	100

Sumber : Data Primer, diolah pada Tahun 2014

Hasil deskripsi jawaban responden terhadap perilaku mengeluh pengguna jasa industri *Central Laundry* di Kota Denpasar terlihat pada Tabel 6 berikut ini.

Tabel 6 Deskripsi Jawaban Responden Terhadap Variabel Perilaku Mengeluh Pengguna Jasa Industri *Central Laundry* di Kota Denpasar

No.	Perilaku Mengeluh	Jumlah	
		Orang	Persentase
1.	Tidak melakukan tindakan	40	40
2.	Aksi pribadi	39	39
3	Aksi publik	21	21
Jumlah		100	100

Sumber: Data diolah, 2014

Berdasarkan Tabel 6 dapat diinterpretasikan bahwa, dari 100 responden yang terlibat dalam penelitian, menunjukkan sebagian besar perilaku mengeluh berupa tidak mengambil tindakan sebanyak 40 orang dengan persentase 40 persen. Hasil uji hipotesis pengaruh variabel pendidikan terhadap perilaku mengeluh konsumen pengguna jasa *central laundry* di Kota Denpasar terlihat pada tabel 7.

Tabel 7 Tabel Silang Antara Pendidikan Dengan Perilaku Mengeluh Konsumen Pengguna Jasa Industri *Central Laundry* di Kota Denpasar

Pendidikan	Perilaku Mengeluh			Total
	Tidak melakukan Tindakan	Aksi Pribadi	Aksi Publik	
SMA	25 (100%)	0	0	25 (100%)
Diploma	15 (78,9%)	4 (21,1%)	0	19 (100%)
Sarjana	0	0	12 (25,5%)	47 (100%)
Pascasarjana	0	0	9 (100%)	9 (100%)
Total				100 (100%)
$X^2 =$	118,542			
Sig	0,00			

Sumber : Data diolah, 2014

Berdasarkan Tabel 7 dapat diketahui nilai *chi square* adalah 118,542 dengan nilai $p = 0,00$ ($p < 0,05$) yang menunjukkan ada pengaruh yang signifikan pendidikan terhadap perilaku mengeluh konsumen pengguna jasa *Central Laundry* di Kota Denpasar. Hasil penelitian ini mendukung hipotesis pertama dan didukung oleh Metenan (2011), Yulianti dan Anzola (2009) dan Ngai *et al.* (2007) yang menunjukkan bahwa ditemukan hubungan yang signifikan antara tingkat pendidikan responden dengan perilaku keluhan konsumen.

Hasil uji hipotesis pengaruh variabel usia terhadap perilaku mengeluh konsumen pengguna jasa industri *Central Laundry* di Kota Denpasar terlihat pada Tabel 8 berikut ini.

Tabel 8 Tabel Silang Antara Usia Dengan Perilaku Mengeluh Konsumen Pengguna Jasa Industri *Central Laundry* di Kota Denpasar

Umur (tahun)	Perilaku Mengeluh			Total
	Tidak melakukan tindakan	Aksi Pribadi	Aksi Publik	
15-20	31 (100%)	0	0	25 (100%)
21-25	9 (50%)	5 (27,8%)	4 (22,4%)	19 (100%)
26-30	0	31 (93,95)	2 (6,1%)	47 (100%)
≥ 31	0	3 (16,7%)	15 (83,3%)	9 (100%)
Total				100 (100%)
$X^2 =$	132,597			
Sig	0,00			

Sumber : Data diolah, 2014

Berdasarkan Tabel 8, dapat diketahui nilai *chi square* adalah 132,597 dengan nilai $p = 0,00$ ($p < 0,05$) yang menunjukkan ada pengaruh yang signifikan usia terhadap perilaku mengeluh konsumen pengguna jasa *Central Laundry* di Kota Denpasar. Hasil penelitian ini mendukung hipotesis kedua dan didukung

oleh penelitian Yoga dan Warmika (2013), Ngai *et al.* (2007) serta Phau dan Biard (2008) yang menunjukkan hubungan yang signifikan ditemukan antara usia dengan perilaku keluhan konsumen.

Hasil uji hipotesis pengaruh variabel pendapatan terhadap perilaku mengeluh konsumen pengguna jasa industri *Central Laundry* di Kota Denpasar terlihat pada tabel 9 berikut ini.

Tabel 9 Tabel Silang Antara Pendapatan Dengan Perilaku Mengeluh Konsumen Pengguna Jasa Industri *Central Laundry* di Kota Denpasar

Pendapatan (Juta)	Perilaku Mengeluh			Total
	Tidak melakukan tindakan	Aksi Pribadi	Aksi Publik	
Rp 1,5 – 2	13 (100%)	0	0	13 (100%)
> Rp 2 – 2,5	27 (45,8%)	22 (37,3%)	10 (16,9%)	59 (100%)
> Rp 2,5 – 3	0	17 (100)	0	17 (100%)
> Rp 3 – 3,5	0	0	11 (100%)	11 (100%)
Total				100 (100%)
$X^2 =$	88,466			
Sig	0,00			

Sumber : Data diolah, 2014

Berdasarkan Tabel 9, dapat diketahui nilai *chi square* adalah 88,466 dengan nilai $p = 0,00$ ($p < 0,05$) yang menunjukkan ada pengaruh yang signifikan pendapatan terhadap perilaku mengeluh konsumen pengguna jasa industri *central laundry* di Kota Denpasar. Hasil penelitian ini mendukung hipotesis ketiga dan didukung oleh Supartono (2007), Yulianti dan Anzola (2009) serta Phau dan Sari (2004) yang menemukan bahwa pendapatan berpengaruh signifikan terhadap perilaku keluhan konsumen.

Hasil uji hipotesis pengaruh variabel jenis kelamin terhadap perilaku mengeluh konsumen pengguna jasa industri *central laundry* di Kota Denpasar terlihat pada tabel 10 berikut ini.

Tabel 10 Tabel Silang Antara Jenis Kelamin Dengan Perilaku Mengeluh Konsumen Pengguna Jasa Industri *Central Laundry* di Kota Denpasar

Jenis Kelamin	Perilaku Mengeluh			Total
	Tidak melakukan tindakan	Aksi Pribadi	Aksi Publik	
Laki-laki	40 (66,7%)	14 (23,3%)	6 (10%)	60 (100%)
Perempuan	0	25 (62,5)	15 (37,5%)	40 (100%)
Total				100 (100%)
$X^2 =$	44,750			
Sig	0,00			

Sumber : Data diolah, 2014

Berdasarkan Tabel 10, dapat diketahui nilai *chi square* adalah 44,750 dengan nilai $p = 0,00$ ($p < 0,05$) yang menunjukkan ada pengaruh yang signifikan jenis kelamin terhadap perilaku mengeluh konsumen pengguna Jasa industri *central laundry* di Kota Denpasar. Hasil penelitian ini mendukung hipotesis keempat dan didukung oleh Kotler dan Keller (2007: 305), Phau dan Baird (2008), serta Reiboldt (2003) yang menyatakan bahwa jenis kelamin berpengaruh signifikan terhadap perilaku mengeluh.

Untuk mengupayakan agar usaha *laundry* dapat bertahan dan berkelanjutan maka implikasi yang dapat dilakukan adalah memperkirakan biaya jasa cuci di pasaran yang akan dikenakan sesuai dengan target pelanggan. Melakukan promosi berupa iklan khususnya menyebarkan brosur di lingkungan sekitar. Hal ini juga dapat dilakukan melalui pemberian bonus-bonus tertentu,

misalnya untuk berat minimal pencucian baju, akan mendapatkan gratis satu kilo. Merekrut tenaga kerja terampil dalam membantu proses administrasi dan proses penyucian agar terlaksana dengan lancar dan baik. Menjaga kepercayaan pelanggan dengan memberikan pelayanan terbaik dan selalu menepati waktu pengerjaan cucian selesai.

SIMPULAN DAN SARAN

Terdapat empat simpulan yang dapat di kemukakan dalam penelitian ini. Pertama, ada pengaruh positif dan signifikan pendidikan terhadap perilaku mengeluh konsumen pengguna jasa industri *central laundry* di Kota Denpasar, hal ini ditunjukkan oleh nilai *chi square* sebesar 118,542 dengan sig 0,00.

Simpulan kedua, ada pengaruh positif dan signifikan usia terhadap perilaku mengeluh konsumen pengguna jasa industri *central laundry* di Kota Denpasar, hal ini ditunjukkan oleh nilai *chi square* sebesar 132,597 dengan sig 0,00.

Simpulan ketiga, ada pengaruh positif dan signifikan pendapatan terhadap perilaku mengeluh konsumen pengguna jasa industri *central laundry* di Kota Denpasar, hal ini ditunjukkan oleh nilai *chi square* sebesar 88,466 dengan sig 0,00.

Simpulan keempat, ada pengaruh positif dan signifikan jenis kelamin terhadap perilaku mengeluh konsumen pengguna jasa industri *central laundry* di Kota Denpasar, hal ini ditunjukkan oleh nilai *chi square* sebesar 44,75 dengan sig 0,00.

Berdasarkan hasil penelitian, maka terdapat beberapa saran yang dapat diberikan. Saran pertama, jasa industri *central laundry* yang ada di Kota Denpasar hendaknya menyediakan saluran pengaduan supaya konsumen yang pernah dikecewakan bisa lebih mudah untuk menyampaikan keluhannya. Saran kedua, bagi industri *central laundry* di Kota Denpasar disarankan harus lebih memperhatikan konsumen yang lebih tua, berpendapatan rendah, dan berpendidikan rendah, agar jika terjadi kegagalan pelayanan, konsumen mau mengemukakan keluhannya dan tetap loyal pada *laundry* yang konsumen datangi.

Saran ketiga, bagi industri *central laundry* di Kota Denpasar hendaknya sama-sama memperhatikan konsumen pria dan wanita jika terjadi kegagalan pelayanan karena diduga baik pria maupun wanita juga tahu akan standar kualitas pelayanan pada jasa *laundry*. Saran terakhir, dalam studi selanjutnya perlu ditambahkan dengan membagi responden mancanegara dan responden lokal, responden menikah dan lajang, dan tingkat kesibukan responden agar hasil yang didapat lebih akurat dan lebih baik dan diharapkan dapat melengkapi hasil penelitian ini.

REFERENSI

- Artanti, Y., dan Ningsih, L. 2010. Pengaruh Penanganan Keluhan Terhadap Loyalitas Nasabah PT. Bank Muamalat Indonesia, TBK. Dengan Kepuasan Nasabah Sebagai Variabel Perantara (Studi pada Nasabah Nasabah Bank Muamalat Cabang Surabaya). *Jurnal Manajemen dan Bisnis*, 14(2): h: 66-74
- Bodey, K., and Debra, G. 2006. Segmenting Service “Complainers” and “Non-Complainers” on The Basis of Consumer Characteristics. *Journal of Services Marketing*, 20(3): pp:178–187.

- Djamaludin M.D., Rochany, H., Simanjuntak, M. 2008. Analisa Perilaku Konsumen Melalui Yayasan Lembaga Konsumen Indonesia (YLKI) dan Harian Kompas Tahun 2007. Dalam *Ilmu Keluarga dan Konsumen*.
- Dinas Perijinan Kota Denpasar. 2014. Denpasar.
- Hakimah, N., Haron, S. A., Fah, B. C.Y. 2010. Unpleasant Market Experience and Consumer Complaint Behavior. *Journal of Asian Social Science*, 6(5): pp: 63-69.
- Hamzan, W., dan Bayu, R. G. 2013. Hubungan Variabel Demografi dengan Respon Konsumen terhadap Iklan Produk Kopi Merek Top Coffee di Kota Denpasar. *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Universitas Udayana*, 2(9): pp: 1036-1052.
- Hogarth, J. M., Hilgert, M. A., Kolodinsky, J. M., Lee, J. 2001. Problems With Credit Cards: An Exploration Of Consumer Complaining Behaviors. *Journal of Consumer Satisfaction, Dissatisfaction and Complaining Behaviour*, 14: pp:88-107.
- Kotler, P., and Kevin, L. Keller. 2007. *Manajemen Pemasaran*. Edisi 12 jilid 1. Indonesia: PT Macananjaya Cemerlang.
- Lovelock, C., and Wirtz, J. 2007. *Service Marketing: People, Technology, Strategy*. Sixth Edition, Singapore: Prentice Hall.
- Metehan, Tolon., and Yasemin, Z Asude., 2011. Demographic Characteristics and Complaint Behavior: An Empirical Study Concerning Turkish Customers. *International Journal of Business and Social Science*, 2(9): pp:42-48.
- Mowen, J. C., dan Minor, M. 2002. *Perilaku Konsumen*. Jakarta: Erlangga.
- Ngai Eric W.T., Heung Vincent C.S., Wong Y.H dan Chan K.Y. 2007. Consumer Complaint behavior of Asians and non Asians about hotel service. *European Journal of Marketing*, 41(11/12): h: 1375-1391.
- Nilasari, D. R., dan Yoestini, Y. 2012. Analisis pengaruh ketidakpuasan Konsumen, Harga dan Kebutuhan mencari Variasi Terhadap Perpindahan Merek Sabun Lifebuoy di Semarang. *Diponegoro Journal Of Management*, 1(2): h:23-33
- Phau, I., and Baird, M. 2008. Complainers Versus Non-Complainers Retaliatory Responses Towards Service Dissatisfactions. *Marketing Intelligence & Planning*, 26(6): pp:587-604.

- Phau, I., dan Sari, P. R. 2004. Engaging in complaint behavior: An *Indonesian perspective*. *Marketing Intelligence & Planning*. 22(4): h: 407
- Sciffman, L., Kanuk, L.L. 2008. *Perilaku Konsumen*. Edisi: Tujuh. Indeks.
- Setiawan, S, B., dan Ukudi. 2007. Pengaruh Kualitas Layanan, Kepercayaan, dan Komitmen Terhadap Loyalitas Nasabah (Studi pada PD. BPR Bank Pasar Kendal). *Jurnal Bisnis dan Ekonomi*, 14(2): h:215-227
- Supartono dan Khuzaini. 2007. Analisis Faktor-Faktor bauran Pemasaran yang Dipertimbangkan Konsumen Dalam Keputusan Pembelian Ice Cream “Mini Melts” di Kota Surabaya. *Jurnal Akuntansi dan Manajemen Bisnis dan Sektor Publik*,3(3).
- Suprpti Sri. 2010. *Perilaku Konsumen*. Dps: Udayana University Press.
- Winarni. dan Hardjanti, D. 2007. Pengaruh Penanganan Perilaku Keluhan Konsumen (Perilaku Karyawan, kecepatan Perusahaan, Pemberian Kompensasi) Terhadap Penggunaan Ulang Jasa Iklan (Studi kasus pada CV. Inovasi Advertising, Surabaya). *Jurnal Aplikasi Administrasi*, 9(1).
- Yoga, IM. S., dan Warmika, G.K. 2013. Hubungan Karakteristik Demografi Dengan Perilaku Keluhan Konsumen. *Jurnal Ekonomi dan Bisnis* 2(9)
- Yulianti, L. N., dan Anzola, Y. 2009. Tingkat Kepuasan Konsumen Terhadap Tanggapan Perusahaan Pasca tindakan Komplain Melalui Media Cetak. *Jurnal Ilmu Keluarga dan Konsumen*, 2(2): h: 186-192